

Pelayanan PDAM Way Rilau Berdasarkan Pendapat Pelanggan di Kota Bandar Lampung

Apriadi, Asnawi, Diah Intan Kusumodewi

ABSTRAK

PDAM Way Rilau menghadapi beberapa masalah dalam melayani konsumen, yaitu: 1) tingginya kehilangan air sebesar 41,81%; 2) besarnya hutang sebesar Rp. 52,3 Milyar; 3) rendahnya cakupan pelayanan, yaitu 23,58%, dan 4) banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan PDAM. Berdasarkan hal itu, akan dilakukan pengukuran pelayanan PDAM berdasarkan pendapat pelanggan. Metode analisis yang digunakan yakni analisis kuantitatif menggunakan distribusi frekuensi dan tabulasi silang untuk mengetahui pendapat pelanggan, serta korelasi untuk mengetahui karakteristik pelanggan terhadap pendapatnya. Analisis kualitatif digunakan untuk mengetahui permasalahan di PDAM. Sampel yang diambil sebanyak 75 responden dan tersebar di 7 zona pelayanan.

Kata Kunci: pelayanan, pendapat, air bersih